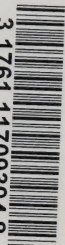


CAI  
PW  
- Z043

## Technology — Transforming Government

### *Public Works and Government Services Canada*

#### *Working for Canadians*



#### **Minister's Message**

*Canada's success in building a world-leading economy in the 21<sup>st</sup> century depends on our ability to generate new knowledge and put it to effective use. Keeping abreast of technological innovations, therefore, is of paramount importance to the national goal of connecting Canadians on-line to their government, to one another, and to the world.*

*At Public Works and Government Services Canada, we share the Government of Canada's vision for Canadians to be the most connected people in the world. To this end we're helping other federal departments and agencies make Government On-Line (GOL) a reality.*

*We're the federal government's trusted centre for solutions for leading-edge technology. We provide the powerful electronic infrastructure for federal on-line programs, services and information.*

*Because our people have the expertise to craft unique solutions and operational efficiencies for on-line service delivery, we're helping to guide the Government of Canada's transition to GOL.*

The Honourable Don Boudria, PC, MP  
Minister, Public Works and  
Government Services Canada

#### **Enabling Government On-Line...**

At Public Works and Government Services Canada (PWGSC), we're in the business of providing service to government. Wherever government is, we're there too, supporting the day-to-day operations of nearly 140 federal departments and agencies from offices across the country, as well as in Europe and the United States.

In an increasingly on-line world, this means enabling Government On-Line across the Government of Canada by providing departments and agencies with the electronic *service and solutions* they need to deliver on the government's commitment to make Canada the most connected nation in the world.

#### **... Through Technology**

By enabling Government On-Line, we're helping Canadians and Canadian businesses access the information, support and tools they need to succeed in the global marketplace.

As we build and manage the government's powerful IM/IT infrastructure, in partnership with the private sector, we're providing the essential foundation for e-government and e-service delivery to connect Canadians to government information, services and opportunities.

With our leadership in such major initiatives as the secure channel project, on-line government purchasing and electronic directories, we're transforming service delivery in the federal government.

## Working for Canadians in a Wired World

Drawing on our leading-edge technology and expertise, we're developing major on-line applications to deliver the innovative *service and solutions* other departments and agencies need for on-line service delivery and e-commerce — services that combine the speed, convenience and security necessary for e-government to help Canadians prosper in a wired world.

Such services include local and long distance telephone systems, digital network and network management services, data centre operations, satellite services, electronic directory services, Internet hosting and application development, and disaster recovery services.

For example, in collaboration with the Treasury Board Secretariat, we worked to ensure that more than 40 government departments and agencies have the most robust and secure Public Key Infrastructure available for e-service delivery.

Our computer engineering and technology expertise has enabled secure e-mail, secure remote access, and secure file transfer and applications — ensuring on-line confidentiality, access control, authentication, and integrity for federal departments and agencies.

Our Government Electronic Delivery Infrastructure Service is a critical component of this highly secure electronic service delivery, making it possible for computer users to share items, such as highly structured business forms, over the Web with utmost confidence.

We're also making it easier for government departments and agencies to accept credit card payments on-line, with the security Canadians expect and deserve.

## We Deliver the Right Solutions at the Right Time

We're constantly working in collaboration with federal departments and agencies to devise and deliver the right solutions at the right time. The InfoCentre PC and Rural Kiosk project combines Human Resources Development Canada's kiosk capabilities and our on-line expertise, plus the cooperation of 30 other federal departments, to supply touch-screen kiosks to many rural communities across Canada.

By administering electronic direct deposit payments, not only are we ensuring monetary security, reliability and convenience for Canadians, we're also increasing efficiency and savings — about 50 cents on every transaction, for annual savings of \$55 million. Every one percent increase in the number of direct deposit participants eliminates almost two million cheques and envelopes, for savings of almost \$1 million. Not only are we saving taxpayers' money, but we're also preserving Canadian forests by eliminating the need for 20 million kilograms of paper.

We provide advice, guidance, and support services to government departments and agencies, including call centres and help lines, as well as infrastructure software and hardware. We ensure that information stored on databases is secure and well-managed.

To protect against the unforeseen, we help other government departments and agencies plan for full on-line data recovery in emergency situations.

## Excellence in Technology — Makes Doing Business with Government Easier

Through Contracts Canada's on-line Supplier Registration Information Service, we're making it easier for companies to do business with the government, accessing the many contracts and opportunities across the federal government. It is now considered the central registration point for companies interested in selling to the federal government.

To fast-track the procurement of Government On-Line (GOL) services for government departments and agencies, we streamlined the process to provide timely access to qualified resources and solutions, resulting in significant savings to Canadians.

We also designed and developed a business opportunity and contract tracking system to manage GOL projects across government, report expenditures, track progress of contracts and advertise business opportunities.

In addition, we're continuing our work to establish the Electronic Supply Chain to provide other government departments and agencies with a complete on-line environment for the procurement and payment of goods and services.

Services such as these support new ways of doing business with, as well as within, government and provide the foundation for on-line access by Canadians to their government.

---



## Our Innovative Services — Helping Improve Service Delivery for Government and Canadians

We continually apply our wide-ranging technology skills and expertise to lower costs, increase efficiency, and improve delivery of data, voice and images via our innovative services. And we provide the geographic reach and service flexibility demanded by Canadians today.

The new service environment essential to GOL requires a sophisticated telecommunications network. We broker a full range of voice, data, and image telecommunications from the private sector, in the most cost-effective manner possible, to meet the needs of virtually every federal government department and agency.

In addition to toll-free, local voice and telemanagement services, we also provide a special government long-distance telephone network, as well as data and satellite networks. Available from coast to coast to coast, these services can be particularly valuable in isolated areas where they often provide a communications lifeline in emergency situations when health and safety are at risk.

Our e-commerce solutions are efficient, user-friendly applications tailored to federal department and agency needs. We provide the tools and infrastructure to secure any desktop system, including e-mail and e-forms databases. We also provide cryptographic technologies for sensitive data.

### Up-to-date IM/IT Instruction for Employees

Any powerful information technology system — no matter how user-friendly — needs to be operated by people who know how to use it. Through the *Knowledge Institute for Government Information Professionals*, in collaboration with post-secondary institutions across the country, we provide innovative IM/IT programs and courses for government employees, including several university and community-college accredited courses tailored to the special requirements of the federal environment.

This enables us to keep government IM/IT specialists at the forefront of systems, technology and information management, and with the technological expertise to deliver on-line services that Canadians expect of their government.

## Looking Ahead

The Government On-Line initiative is dramatically transforming the delivery of government services. At PWGSC, our commitment is to make the most dynamic and significant services available to other departments and agencies in their transition to GOL.

We will continue to offer value by delivering leading-edge technologies, *service and solutions* as they are developed.

Our knowledge workers are drawing on the breadth and depth of their demonstrated skills, and the skills of our partners, to ensure that Canadians have the same high level of technology-enabled service from government they find elsewhere.

## At Your Service Across Canada

Vancouver	(604) 666-3995
Edmonton	(780) 497-3563
Toronto	(416) 512-5500
National Capital	(819) 956-2310
Montréal	1-800-884-5994
Halifax	(902) 496-5000
Information on the Government of Canada	1 800 O-Canada (1-800-622-6232) TTY/TDD: 1-800-465-7735 canada.gc.ca

MERX™	1-800-964-6379 merx.bmo.com
Contracts Canada	1-800-811-1148 contractscanada.gc.ca
Information on Properties for Sale	1-888-GOV-LAND (1-888-468-5263) pwgsc.gc.ca/govland
Translation Bureau	1-800-837-6486 translationbureau.gc.ca

Visit our Web site at [pwgsc.gc.ca](http://pwgsc.gc.ca)





## La technologie transforme le gouvernement

### Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

*Au service de la population canadienne*



#### Message du ministre

*La réussite du Canada dans l'édification d'une économie de classe mondiale en ce XXI<sup>e</sup> siècle est tributaire de notre capacité à générer de nouvelles connaissances et à les utiliser avec efficacité. Par conséquent, pour demeurer dans la course au chapitre des innovations technologiques, il est d'une importance capitale d'atteindre notre objectif national qui est de brancher les Canadiennes et les Canadiens à leur gouvernement, les uns aux autres et au monde entier.*

*À Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, nous partageons la vision du gouvernement du Canada, à savoir faire des Canadiennes et des Canadiens le peuple le plus branché au monde. C'est pourquoi nous venons en aide aux autres ministères et organismes fédéraux afin de faire de Gouvernement en direct (GED) une réalité.*

*Nous sommes le centre de solutions du gouvernement fédéral en matière de technologie de pointe. Fiable, il offre la puissante infrastructure électronique nécessaire pour que les programmes, les services et l'information du gouvernement fédéral soient accessibles en direct.*

*Nos employés possédant les compétences voulues pour modeler des solutions uniques et l'efficacité opérationnelle que requiert la prestation des services en direct, nous contribuons à guider le gouvernement du Canada dans tout ce qui a trait à la transition au GED.*

L'honorable Don Boudria, C.P., député  
Ministre de Travaux publics et  
Services gouvernementaux Canada

#### Mettre en œuvre le Gouvernement en direct..

À Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), notre rôle est d'offrir des services au gouvernement. Où que ce dernier se trouve, nous sommes présents aussi, et nous aidons près de 140 ministères et organismes fédéraux à effectuer leurs tâches quotidiennes, partout au pays, ainsi qu'en Europe et aux États-Unis.

Dans un monde de plus en plus en ligne, nous devons mettre en œuvre le Gouvernement en direct dans l'ensemble du gouvernement fédéral, en offrant aux ministères et aux organismes *service et solutions* électroniques indispensables pour réaliser l'objectif du gouvernement de faire du Canada le pays le plus branché au monde.

#### ... grâce à la technologie

En concrétisant l'initiative Gouvernement en direct (GED), nous aidons les Canadiennes et les Canadiens ainsi que les entreprises canadiennes à accéder à l'information, au soutien et aux outils dont ils ont besoin pour se tailler une place de choix sur le marché mondial.

L'élaboration et la gestion de l'impressionnante infrastructure de GI-TI du gouvernement, en partenariat avec le secteur privé, nous permettent de fournir le fondement essentiel du cybergouvernement et des services électroniques pour brancher les Canadiennes et les Canadiens aux renseignements, aux services et aux débouchés gouvernementaux.

Grâce au leadership que nous manifestons dans la réalisation d'importantes initiatives comme le Projet de voie de communication protégée, les achats en ligne et les annuaires électroniques du gouvernement, nous transformons la prestation de services au sein du gouvernement fédéral.



## Au service de la population canadienne dans un monde branché

En nous appuyant sur notre expertise et notre technologie de pointe, nous mettons au point d'importantes applications en ligne qui permettent de fournir aux autres ministères et organismes *service et solutions* innovateurs dont ils ont besoin pour offrir les services en direct et le commerce électronique — services qui allient vitesse, commodité et sécurité nécessaires au gouvernement électronique afin d'aider la population canadienne à évoluer dans un monde branché.

Ces services comprennent des systèmes d'appels téléphoniques locaux et interurbains, des services de réseaux numériques et de gestion de réseaux, l'exploitation de centres de données, des services par satellite, des services d'annuaire électronique, la prestation de services Internet et le développement d'applications, et des services de rétablissement en cas de catastrophe.

À titre d'exemple, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, nous avons veillé à ce que plus de 40 ministères et organismes gouvernementaux possèdent une infrastructure à clés publiques des plus solides et des plus sécuritaires, pour assurer la prestation des services électroniques.

Nos compétences en matière de technologie et de génie informatique nous ont permis de sécuriser le courrier électronique, l'accès à distance, ainsi que le transfert de fichiers et les applications. Les ministères et organismes gouvernementaux ont donc l'assurance de bénéficier de la confidentialité en direct, du contrôle de l'accès, de l'authentification, de l'intégrité des données et des services de non-répudiation.

Notre Service gouvernemental d'infrastructure de transmission électronique est un élément essentiel de la prestation de ce service électronique hautement sécurisé, permettant ainsi aux utilisateurs d'ordinateurs d'échanger des documents, par exemple des formulaires commerciaux fortement structurés, par l'intermédiaire de l'Internet, et ce, en toute confidentialité.

De plus, nous veillons à ce que les ministères et organismes gouvernementaux puissent accepter plus facilement les paiements en direct par carte de crédit, tout en assurant aux Canadiennes et aux Canadiens la sécurité des transactions.

## Nous avons les bonnes solutions au bon moment

Nous œuvrons sans cesse en collaboration avec les ministères et les organismes fédéraux en vue de créer et d'offrir les bonnes solutions au bon moment. Dans le cadre du projet de kiosques InfoCentre en milieu rural, et avec l'appui de 30 autres ministères fédéraux, nous avons utilisé les stands de Développement des ressources humaines Canada et notre savoir-faire en direct pour fournir des kiosques à écrans tactiles dans de nombreuses collectivités rurales d'un bout à l'autre du pays.

En administrant les paiements électroniques en direct, non seulement nous assurons aux Canadiennes et aux Canadiens la sécurité, la fiabilité et la commodité sur le plan monétaire, mais nous augmentons ainsi l'efficacité et leur permettons d'économiser environ 50 cents sur chaque transaction, ce qui représente des économies annuelles de 55 millions de dollars. Chaque augmentation de 1 p. 100 du nombre des dépôts directs élimine presque deux millions de chèques et d'enveloppes, et se traduit par des économies de près d'un million de dollars. En plus de faire épargner de l'argent aux contribuables, nous contribuons ainsi à la conservation des forêts canadiennes, car cela permet d'éliminer la consommation de 20 millions de kilogrammes de papier.

En outre, nous offrons des conseils, des directives et des services de soutien aux ministères et aux organismes, y compris aux centres d'appel et aux lignes d'aide, ainsi qu'aux infrastructures de logiciels et de matériel. Nous nous assurons que l'information stockée dans les bases de données est bien gérée et protégée.

Quant à la protection contre les imprévus, nous aidons les autres ministères et organismes gouvernementaux à planifier le plein rétablissement des données en direct dans les situations d'urgence.

## L'excellence en technologie permet de faire affaire plus facilement avec le gouvernement

Par l'intermédiaire du service en direct des Données d'inscription des fournisseurs de Contrats Canada, nous aidons les entreprises à faire affaire avec le gouvernement, en facilitant l'accès aux nombreux contrats et possibilités offerts dans l'ensemble du gouvernement fédéral. Ce service est considéré comme le point central d'inscription pour les entreprises désireuses de vendre leurs produits au gouvernement fédéral.

Pour accélérer l'acquisition par les ministères et les organismes gouvernementaux des services liés à GED, nous avons simplifié le processus afin de fournir un accès rapide aux ressources et aux solutions pertinentes, ce qui permet aux Canadiennes et aux Canadiens de réaliser des économies importantes.

Nous avons également conçu et mis en place un système de suivi des occasions d'affaires et des contrats pour gérer les projets de GED dans l'ensemble du gouvernement, présenter des rapports sur les dépenses, suivre les progrès des contrats et promouvoir les occasions d'affaires.

De plus, nous poursuivons notre travail en vue d'établir la Chaîne d'approvisionnement électronique visant à fournir aux autres ministères et organismes gouvernementaux un environnement entièrement électronique pour l'achat et le paiement de biens et de services.

De tels services favorisent de nouvelles façons de faire affaire avec le gouvernement, et aussi entre les organismes gouvernementaux, et établissent une base solide pour l'accès en direct au gouvernement pour tous les Canadiennes et les Canadiens.

## Nos services innovateurs contribuent à l'amélioration de la prestation des services au gouvernement et à la population canadienne

Grâce à nos services innovateurs, nous veillons constamment à appliquer nos vastes compétences et notre expertise en matière de technologie dans le but de réduire les coûts, d'accroître l'efficacité et d'améliorer la prestation des données, de la voix et des images. En outre, nous sommes en mesure d'assurer une vaste présence géographique et la souplesse dans les services qu'exigent aujourd'hui les Canadiennes et les Canadiens.

Le nouvel environnement de service essentiel à GED nécessite un réseau de télécommunications haut de gamme. Nous assurons le transfert d'un large éventail de voix, de données et d'images du secteur privé, de la façon la plus rentable possible, répondant ainsi aux besoins de presque tous les ministères et organismes gouvernementaux.

Outre les services téléphoniques sans frais, les services téléphoniques locaux et les services de gestion à distance, nous offrons un réseau téléphonique interurbain spécialement conçu pour le gouvernement, ainsi qu'un réseau de communication de données et un réseau par satellites. Offerts d'un océan à l'autre, ces services peuvent s'avérer d'une valeur inestimable dans des régions isolées où ils agissent souvent comme une ligne de communication de sécurité, dans les situations d'urgence où la santé et la sécurité sont susceptibles d'être menacées.

Nos solutions en matière de commerce électronique sont efficaces, conviviales et adaptées aux besoins des ministères et des organismes. Nous fournissons les outils et l'infrastructure nécessaires pour rendre sécuritaire tout système d'ordinateur de bureau, notamment le courrier électronique et les formulaires électroniques. Nous offrons également des technologies de cryptographie pour les données confidentielles.

### Des instructions de GI-TI à jour pour les employés

Tout système puissant de technologie de l'information — quel que soit son caractère convivial — doit être exploité par des gens qui savent l'utiliser. Grâce à l'*Institut du savoir des professionnels de l'information du gouvernement*, en collaboration avec des institutions d'enseignement postsecondaire d'un bout à l'autre du pays, nous offrons aux fonctionnaires des cours et des programmes de GI-TI innovateurs, dont plusieurs sont reconnus par des universités et collèges communautaires et conçus pour répondre aux exigences particulières du milieu gouvernemental fédéral.

Cela nous permet de maintenir les spécialistes en GI-TI du gouvernement à la fine pointe des systèmes, de la technologie et de la gestion de l'information, et aussi de l'expertise technologique, afin d'offrir les services en ligne que la population canadienne s'attend de recevoir de son gouvernement.

## Regard vers l'avenir

L'initiative Gouvernement en direct (GED) est en train de changer radicalement la prestation des services gouvernementaux. À TPSGC, nous nous sommes engagés à offrir les services les plus dynamiques et les plus efficaces possible aux ministères et aux organismes gouvernementaux dans leurs travaux de transition vers le GED.

Nous continuerons à fournir des services de valeur en ayant recours à des technologies, *service et solutions* haut de gamme, au fur et à mesure qu'ils seront disponibles.

Puisant à même leurs imposantes compétences et les compétences de nos partenaires, nos travailleurs du savoir s'assurent que les Canadiennes et les Canadiens obtiennent du gouvernement la même qualité supérieure de services technologiques qu'on offre ailleurs.

### À votre service partout au Canada

Vancouver	(604) 666-3995
Edmonton	(780) 497-3563
Toronto	(416) 512-5500
Capitale nationale	(819) 956-2310
Montréal	1-800-884-5994
Halifax	(902) 496-5000
Information sur le gouvernement du Canada	1 800 O-Canada (1-800-622-6232) Téléscripteur/ATME : 1-800-465-7735 canada.gc.ca

MERX <sup>MC</sup>	1-800-964-6379 merx.bmo.com
Contrats Canada	1-800-811-1148 contratscanada.gc.ca
Information sur les biens immobiliers à vendre	1-888-FED-PROP (1-888-333-7767) tpsgc.gc.ca/fedprop
Bureau de la traduction	1-800-837-6486 translationbureau.gc.ca

Visitez notre site Web à l'adresse suivante : [tpsgc.gc.ca](http://tpsgc.gc.ca)

